

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pertumbuhan dan perkembangan teknologi yang berkembang dengan cepat saat ini menyebabkan semakin ketatnya persaingan di berbagai bidang secara global. Pihak-pihak yang telah menerapkan teknologi dalam usaha maupun kegiatan mereka akan mendapatkan nilai lebih yang dijadikan keunggulan dari pesaing mereka. Sedangkan pihak yang belum mampu menerapkan teknologi dalam usaha mereka, mau tidak mau akan kalah dalam persaingan untuk mencapai pertumbuhan usaha bahkan tidak dimungkinkan mereka akan mulai tergeser dari pendatang baru yang telah mengaplikasikan teknologi dalam usaha mereka.

Salah satu manfaat yang dihasilkan oleh teknologi dan dapat digunakan oleh berbagai pihak adalah komputer. Manfaat teknologi komputer tersebut tidak hanya dapat dirasakan oleh entitas bisnis yang melakukan usaha untuk mencari laba saja, namun manfaat tersebut juga dapat digunakan oleh organisasi nirlaba. Dengan adanya teknologi komputer tersebut, diharapkan entitas yang menggunakannya dapat lebih maju dan mampu bersaing di persaingan pasar global saat ini. Sistem pemakaian komputer untuk

menghasilkan informasi ini sering disebut dengan sistem informasi berbasis komputer (*computer based information system/CBIS*).

Menurut pendapat Szajna dan Scammel (1993), kesuksesan pengembangan sistem informasi sangat tergantung pada kesesuaian harapan antara analis sistem (*system analyst*), pemakai (*user*), sponsor dan *customer*. Demikian Bodnar dan Hopwood (1995), berpendapat bahwa perubahan dari sistem *manual* ke sistem komputerisasi, tidak hanya menyangkut perubahan teknologi tetapi juga perubahan perilaku dan organisasional.

Umumnya kelompok perancang atau tim proyek pengembangan sistem meliputi para pemakai, analisis dan wakil manajemen untuk mengidentifikasi kebutuhan pemakai sistem, perlu mengembangkan spesifikasi teknis dan mengimplementasikan sistem baru. Kecenderungan meningkatnya peran pemakai dalam semua tahap *System Development Live Cycle* (mulai tahap perencanaan, analisis, perancangan, implementasi dan penggunaan sistem) membuat minat pemakai dalam mengembangkan aplikasi komputer mereka sendiri juga semakin meningkat. Hubungan antara partisipasi pemakai dan kepuasan pemakai akan menunjukkan keefektifan sistem informasi.

Calter (1976) mengemukakan bahwa pemakai *resistance* dengan perubahan sistem bila tidak dilibatkan dalam pengembangan sistem, dengan aktifnya pemakai dalam partisipasi pengembangan sistem dapat lebih memahami masalah yang ada dalam desain sistem. Baroudi (1984) mengemukakan bahwa partisipasi pengembangan sistem pada pengembangan sistem berkaitan langsung dengan penggunaan sistem dan kepuasan pemakai.

Berbagai penelitian mengenai keberhasilan pengembangan sistem informasi yang dikaitkan dengan partisipasi pemakai telah banyak dilakukan. Hasil penelitian McKeen, et al. (1994) yang mencoba menghubungkan partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi dengan kepuasan pemakai sistem informasi yang melibatkan responden dengan delapan perusahaan besar dengan berbagai derajat partisipasi pemakai akhir menunjukkan bahwa berpengaruh positif terhadap kepuasan pemakai.

Di Indonesia, penelitian mengenai penggunaan partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi banyak dilakukan. Penelitian yang dilakukan oleh Setianingsih dan Indriantoro (1998) menghasilkan  $R^2$  sebesar 0,096, Restuningdiah dan Indriantoro (2000) dengan  $R^2$  sebesar 0,679 dan Elfreda Aplonia Lau (2004) dengan  $R^2$  sebesar 0,091. Nilai koefisien determinasi tersebut membuktikan bahwa variabel keberhasilan sistem informasi masih banyak dipengaruhi oleh faktor lain, misalnya kompleksitas tugas atau kompleksitas sistem.

Partisipasi pemakai penting dalam pengembangan sistem sebagai komposisi bagi keberhasilan sebuah sistem, telah diteliti secara luas dan telah banyak dipublikasikan oleh beberapa peneliti antara lain Hwang dan Thorn (1999); Mahmood *et al.* (2000); Robey (1994); Barki dan Hartwick, (1994a; 1994b), demikian pula yang dilakukan oleh Ives

dan Olson (1984); Pettingell, Marshall, dan Remington (1989); McKeen, Guimaraes, dan Wetherbe, (1994) dan Cavaye (1995). Sedangkan beberapa penelitian terhadap faktor-faktor kontekstual seperti kompleksitas dalam masalah bisnis yang didukung oleh sistem, kompleksitas dari sistem yang dikembangkan dan pelatihan pemakai serta hubungan timbal balik antara sistem yang dikembangkan dan pelatihan pemakai telah diteliti oleh Lin dan Shao (2000) serta Guimaraes, Staples, dan McKeen, (1994). Penelitian yang berkaitan dengan partisipasi atau keterlibatan pemakai dihubungkan dengan berbagai ukuran dari keberhasilan sistem dilakukan oleh banyak peneliti seperti Hwang dan Thorn (1999); Mahmood *et al* (2000); Burn, Gemoets, dan Jacquez dalam Guimaraes, Staples, dan McKeen, (2003), hasil-hasil penelitian masih tidak konsisten dan cenderung saling bertentangan, beberapa peneliti menunjukkan bahwa partisipasi pemakai berhubungan positif dengan keberhasilan sistem, peneliti lain berhubungan secara negatif dengan keberhasilan sistem, bahkan dan kadang-kadang berhubungan tidak signifikan dengan keberhasilan sistem.

Ives dan Olson (1984) melakukan telaah terhadap tujuh penelitian mengenai hubungan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai dan hasilnya menunjukkan bahwa dua penelitian hasilnya positif, empat penelitian hasilnya negatif dan satu penelitian hasilnya

*miced*. Banyak hasil penelitian yang kontradiksi, ini disebabkan terbatasnya teori atau kesalahan metodologinya.

Terjadinya ketidakkonsistenan hasil penelitian sebelumnya dalam proses pengembangan sistem, maka dibutuhkan pengertian variabel kontekstual dalam hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai, yang mana ini dapat membantu secara luas terhadap penyelidikan partisipasi pemakai dengan memasukkan beberapa faktor kontinjensi, dalam hal ini akan membantu menentukan jika, kapan, dan seberapa besar pengaruh partisipasi pemakai. Pendekatan kontinjensi banyak menarik minat untuk para peneliti karena mereka ingin mengetahui apakah tingkat keberhasilan sistem informasi selalu berpengaruh sama pada tiap kondisi atau tidak. Beberapa faktor kontinjensi dianggap berpengaruh pada hubungan partisipasi dan kepuasan pemakai oleh beberapa hasil peneliti terdahulu, seperti kompleksitas sistem (Edstorm, Ginzberg; Kim dan Lee, 1986), tahap pengembangan (Edstorm 1977, Frandan Robey, 1986; Ginzberg, 1979; Kim dan Lee, 1986 Ives dan Olson, 1984), *semantic gap* (DeBrabander dan Thtiers, 1984), lingkungan tugas dan pengambilan keputusan (Edstorm, 1977; Robey dan Farrow, 1982), tingkat pengaruh (Edstorm, 1977; Robey dan Farrow, 1982), komunikasi (DeBrabander dan Thiers, 1984), dukungan manajemen puncak (Kim dan Lee, 1986), sikap pemakai (Kim dan Lee, 1986; Tait and Vessey, 1988), tingkat keterlibatan (Doll dan Torkzadeh, 1989) (McKeen *et al.*, 1994). Di Indonesia

penelitian yang dilakukan oleh Chandralin dan Indriantoro (1977) memasukkan dua faktor kontijensi (kompleksitas tugas dan kompleksitas sistem) sebagai moderating variabel dalam hubungan antara partisipasi dengan kepuasan pemakai sistem informasi dengan hasil penulisan adanya hubungan positif antara partisipasi dengan pemakai. Namun, dalam penelitian ini lebih difokuskan pada tiga faktor kontijensi yaitu kompleksitas sistem, kompleksitas tugas dan pengaruh pemakai.

Penelitian ini merupakan replikasi dari Nurika Restuningdiah dan Nur Indriantoro (2000), dengan dasar tersebut diatas . Dalam penelitian ini penulis ingin mencoba memperluas pembahasan partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi dengan melakukan pengujian terhadap tiga faktor kontijensi yaitu: kompleksitas sistem, pengaruh pemakai dan kompleksitas tugas dalam hubungan antara partisipasi dengan kepuasan pemakai. Berdasarkan uraian di atas tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat topik dengan judul **“Pengaruh Hubungan Partisipasi Pemakai dengan Kepuasan Pemakai dalam Pengembangan Sistem Informasi yang Dimoderasi Kompleksitas Sistem, Pengaruh Pemakai dan Kompleksitas Tugas”**.

## **B. Perumusan Masalah**

Setiap penelitian selalu bertitik tolak dari adanya masalah yang dihadapi dan perlu dipecahkan. Sebagaimana telah diuraikan pada bagian latar belakang masalah, diketahui bahwa partisipasi mempunyai hubungan yang positif dengan pemakai. Namun dalam penelitian ini, peneliti menggunakan

obyek penelitian yaitu Perguruan Tinggi di Universitas Sebelas Maret (UNS) dengan tujuan untuk mengklarifikasi hasil penelitian dalam bidang yang sama. Agar mendapat gambaran yang jelas tentang hubungan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah ada hubungan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai dalam proses pengembangan sistem informasi ?
2. Apakah kompleksitas sistem, pengaruh pemakai dan kompleksitas tugas sebagai variabel pemoderasi bgaruh terhadap hubungan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Memberikan bukti empiris tentang hubungan antara partisipasi pemakai dengan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.
2. Untuk membuktikan bahwa kompleksitas sistem, pengaruh pemakai, kompleksitas tugas, sebagai pemoderasi variabel terhadap hubungan antara partisipasi dan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

### **D. Manfaat Penelitian**

Setiap tindakan yang dilakukan sebaiknya menghasilkan manfaat, sedangkan manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti

Penelitian ini menjadi sarana untuk dapat mengaplikasikan teori sistem informasi terutama untuk mengetahui pengaruh kepuasan pemakai dan partisipasi pemakai dalam pengembangan sistem informasi.

## 2. Bagi akademis

Sebagai bahan referensi untuk keperluan akademis dan menambah kepustakaan serta dapat memberikan sumber daya dan pemikiran tentang manfaat yang dapat diberikan oleh sistem informasi untuk mendukung kegiatan akademis.

## 3. Bagi peneliti lain

Semoga penelitian ini bermanfaat sebagai referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya.

## **E. Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan skripsi ini sistematika yang akan dibahas penulis terdiri dari beberapa bab dan setiap bab terdiri atas sub bab dengan pembagian sebagai berikut:

### **BAB I. PENDAHULUAN.**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

### **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini menguraikan tinjauan pustaka tentang dampak perkembangan teknologi informasi, pertimbangan-pertimbangan dalam pengembangan sistem informasi, siklus hidup pengembangan sistem informasi, hubungan partisipasi dengan kepuasan pemakai dalam pengembangan sistem informasi,



kompleksitas tugas dan kompleksitas sistem dalam pengembangan sistem informasi, pengaruh pemakai dalam pengembangan sistem informasi, kerangka teori, tinjauan penelitian terdahulu serta hipotesis.

### BAB III. METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan ruang lingkup penelitian, populasi dan sampel, data dan sumber data, definisi operasional variabel dan metode analisis data.

### BAB IV. ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan pengumpulan data, hasil pengujian data, serta hasil analisis data.

### BAB V. PENUTUP

Bab ini penulis akan menyimpulkan hasil penelitian, memberikan saran atas permasalahan yang kemudian dapat dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang berkepentingan dan menguraikan tentang keterbatasan uraian yang disampaikan pada penulisan skripsi ini.